

優質旅遊服務協會

「專業投訴處理·積極化危為機」研討會
“Turning Complaints into Business Opportunities” Seminar

日期:	2009年9月22日(星期二)
時間:	上午9:30 – 下午12:30 (登記時間: 上午9:15)
地點:	九龍塘達之路78號香港生產力大樓4樓展示廳
講者:	思能智培訓中心資深專業培訓顧問 - 卞偉東先生
語言:	廣東話

研討會概覽:

- 如何管理顧客及前線員工的負面情緒?
- 處理投訴的專業應對技巧及程序
- 如何運用“情感帳戶”與顧客建立長遠關係
- 如何把投訴轉化為商機

報名表格 (傳真至 2807-6360)

截止報名日期: 2009年9月15日(星期二)

(請以英文填寫方便登記)

公司名稱: _____

聯絡人姓名: 先生/女士 _____ 職銜: _____

電話號碼: _____ 傳真號碼*: _____

*必須填寫以便發出傳真確認通知。

	費用 (每位)	預留座位數目	總額 (HK\$)
QTSA 會員	首位免費 (額外報名者每位 \$200)		
非 QTSA 會員	\$400		

參加者資料: (4位以上歡迎另紙書寫)

1). 參加者: 職銜:	2). 參加者: 職銜:
3). 參加者: 職銜:	4). 參加者: 職銜: